Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

LINEE DI ORIENTAMENTO

per azioni di prevenzione e di contrasto al bullismo e al cyberbullismo[1]

[1] Testo elaborato con il contributo degli Enti afferenti all'Advisory Board del Safer Internet Centre per l'Italia www.generazioniconnesse.it

Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca

Aprile 2015

Indice

Premessa

1. *Dal bullismo al cyberbullismo*
2. *Norme di buon comportamento in Rete*
3. *Le politiche di intervento del MIUR*
   - *3.1. Safer Internet Center per l'Italia*
   - *3.2. Il Safer Internet Day: la giornata europea della sicurezza in Rete*
   - *3.3. Strumenti di segnalazione*
4. *Organizzazione territoriale*
5. *Azioni mirate delle scuole rivolte agli studenti e alle loro famiglie*
6. *La formazione degli insegnanti*

Premessa

Il Ministero dell'Istruzione, dell'Università e della Ricerca è impegnato da anni sul fronte della prevenzione del fenomeno del bullismo[2] e, più in generale, di ogni forma di violenza, e ha messo a disposizione delle scuole varie risorse per contrastare questo fenomeno ma soprattutto ha attivato strategie di intervento utili ad arginare comportamenti a rischio determinati, in molti casi, da condizioni di disagio sociale non ascrivibili solo al contesto educativo scolastico.

Con l'evolversi delle tecnologie, l'espansione della comunicazione elettronica e online e la sua diffusione tra i pre-adolescenti e gli adolescenti, il bullismo ha assunto le forme subdole e pericolose del cyberbullismo che richiedono la messa a punto di nuovi e più efficaci strumenti di contrasto.

I bulli, infatti, continuano a commettere atti di violenza fisica e/o psicologica nelle scuole e non solo. Le loro imprese diventano sempre più aggressive ed inoltre la facilità di accesso a *pc, smartphone, tablet* consente ai cyberbulli anche di potere agire in anonimato[3]. E' necessario valutare, dunque, i fenomeni del bullismo e del cyberbullismo nella loro complessità e non soffermare l'attenzione solo sugli autori o solo sulle vittime ma considerare tutti i protagonisti nel loro insieme: vittime, autori ed eventuali "testimoni" per poter gestire in modo più appropriato gli interventi.

Gli atti di bullismo e di cyberbullismo si configurano sempre più come l'espressione della scarsa tolleranza e della non accettazione verso chi è diverso per etnia, per religione, per caratteristiche psico-fisiche, per genere, per identità di genere, per orientamento sessuale e per particolari realtà familiari: vittime del bullismo sono sempre più spesso, infatti, adolescenti su cui

[2] Riportiamo alcune delle più accreditate definizioni di bullismo: "*Il bullismo è un fenomeno definito come il reiterarsi dei comportamenti e atteggiamenti diretti o indiretti volti a prevaricare un altro con l'intenzione di nuocere, con l'uso della forza fisica o della prevaricazione psicologica*" (Farrington, 1993); "*Uno studente è oggetto di azioni di bullismo, ovvero è prevaricato o vittimizzato, quando viene esposto ripetutamene nel corso del tempo alle azioni offensive messe in atto da parte di uno o più compagni*" (Olweus, 1993); "*(Il bullismo) comprende azioni aggressive o comportamenti di esclusione sociale perpetrati in modo intenzionale e sistematico da una o più persone ai danni di una vittima che spesso ne è sconvolta e non sa come reagire*" (Menesini, 2004).

[3] L'accesso ad un *Social*, tuttavia, non può eludere il tracciamento poiché ad ogni connessione corrisponde un indirizzo IP.

gravano stereotipi che scaturiscono da pregiudizi discriminatori. E' nella disinformazione e nel pregiudizio che si annidano fenomeni di devianza giovanile che possono scaturire in violenza generica o in più strutturate azioni di bullismo.

Tra gli altri, i ragazzi con disabilità sono spesso vittime dei bulli che ripropongono ed enfatizzano pregiudizi ancora presenti nella società. La persona con disabilità appare come un "diverso" più facile da irridere o da molestare.

Possono essere, in alcuni casi, persone molto fragili e anche vittime più inermi. Le forme di violenza che subiscono possono andare da una vera e propria sopraffazione fisica o verbale fino a un umiliante e doloroso isolamento sociale.

In alcune particolari casi di disabilità che si accompagnano a disturbi di tipo psicologico o comportamentale, il ragazzo potrebbe essere incapace di gestire la violenza e questo potrebbe scatenare in lui crisi oppositive o auto-etero lesioniste. Non dovrebbe, quindi, essere mai lasciato solo in situazioni rischiose.

Interventi mirati vanno, dunque, attuati da un lato sui compagni più sensibili per renderli consapevoli di avere in classe un soggetto particolarmente vulnerabile e bisognoso di protezione; dall'altro sugli insegnanti affinché acquisiscano consapevolezza di questa come di altre "diversità".

Tra gli altri, i ragazzi con autismo sono spesso vittime dei bulli per i loro comportamenti "bizzarri" e per la loro mancanza di abilità sociali; hanno difficoltà nei rapporti interpersonali e di comunicazione e sono quindi soggetti molto fragili e anche vittime più inermi. Le forme di violenza che subiscono possono andare da una vera e propria sopraffazione fisica o verbale fino a un umiliante e doloroso isolamento sociale.

L'autistico è in genere incapace di gestire la violenza e questo potrebbe scatenare in lui crisi oppositive o auto-etero lesioniste e non dovrebbe, quindi, essere mai lasciato solo in situazioni rischiose.

Interventi mirati vanno, dunque, attuati da un lato sui compagni più sensibili per renderli consapevoli di avere in classe un soggetto particolarmente vulnerabile e bisognoso di protezione; dall'altro sugli insegnanti affinché acquisiscano consapevolezza di questa situazione come di altre "diversità".

Il considerare, per esempio, "diverso" un compagno di classe perché ha un orientamento sessuale o un'identità di genere reale o percepita differente dalla propria poggia le sue basi sulla disinformazione e su pregiudizi molto diffusi che possono portare a non comprendere la gravità dei casi, a sottostimare gli eventi e a manifestare maggiore preoccupazione per l'orientamento sessuale della vittima che per l'episodio di violenza in sé. Nel caso specifico, infatti, la vittima di bullismo omofobico molto spesso si rifugia nell'isolamento non avendo adulti di riferimento che possano comprendere la condizione oggetto dell'offesa.

A tal proposito, Scuola e Famiglia possono essere determinanti nella diffusione di un atteggiamento mentale e culturale che consideri la diversità come una ricchezza e che educhi all'accettazione, alla consapevolezza dell'altro, al senso della comunità e della responsabilità collettiva. Occorre, pertanto, rafforzare e valorizzare il Patto di corresponsabilità educativa[4] previsto dallo Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria[5]: la scuola è chiamata ad adottare misure atte a prevenire e contrastare ogni forma di violenza e di prevaricazione; la famiglia è chiamata a collaborare, non solo educando i propri figli ma anche vigilando sui loro comportamenti.

Per definire una strategia ottimale di prevenzione e di contrasto, le esperienze acquisite e le conoscenze prodotte vanno contestualizzate alla luce dei cambiamenti che hanno profondamente modificato la società sul piano etico, sociale e culturale e ciò comporta una valutazione ponderata delle procedure adottate per riadattarle in ragione di nuove variabili, assicurandone in tal modo l'efficacia.

Le presenti linee di orientamento hanno, dunque, lo scopo di dare continuità alle azioni già avviate dalle istituzioni scolastiche e non solo, arricchendole di nuove riflessioni. In questa prospettiva, è fondamentale puntare proprio sull'innovazione, non per creare *ex novo* e ripartire da zero tralasciando la grande esperienza e il *know-how* acquisito negli anni dalle scuole, bensì per rinnovare ovvero far evolvere i sistemi di intervento sperimentati in questi anni.

---

[4] *"Strumento pattizio innovativo attraverso il quale declinare i reciproci rapporti, i diritti e i doveri che intercorrono tra l'istituzione scolastica, la famiglia e gli studenti"* (C.M. n. 3602 del 31 luglio2008).

[5] DPR 24 giugno 1998, n. 249 così come modificato dal DPR 21 novembre 2007, n. 235.

Non si chiede, dunque, alle scuole di abbandonare le modalità e le azioni con cui hanno finora contrastato il bullismo; ciò che invece si propone è la revisione dei processi messi in atto per una messa a punto di un nuovo piano strategico di intervento che tenga conto dei mutamenti sociali e tecnologici che informano l'universo culturale degli studenti.

In questa fase di lotta alle nuove forme di bullismo si richiede, pertanto, alle scuole di proseguire nel loro impegno, favorendo la costituzione di reti territoriali allo scopo di realizzare progetti comuni e di valutare processi e risultati prodotti: si darà vita così, attraverso il confronto, ad un sistema di buone pratiche e si svilupperà nel tempo un *know-how* fondato storicamente sulla continuità e sulla valutazione delle esperienze e, contestualmente, sul rinnovamento dei processi alla luce dei risultati.

Operare nella logica della continuità vuol dire non sottostimare il lavoro delle scuole e non disperdere, quindi, il patrimonio di conoscenze e competenze efficaci da esse acquisite. Il cambiamento, pertanto, va inteso come una risposta ai bisogni emergenti dalla stessa realtà che richiede l'innovazione.

In questa prospettiva, le scuole potranno ben giocare la loro riconosciuta centralità nella gestione dell'istruzione e, nel rispetto delle Indicazioni ministeriali, si assumeranno la responsabilità delle proprie scelte didattiche e organizzative per dare attuazione alle presenti linee di orientamento perseguendo, nei processi di educazione alla legalità e alla convivenza civile, le finalità pedagogiche indicate e traducendone gli obiettivi strategici in obiettivi operativi.

Il rispetto della centralità delle scuole rappresenta un aspetto fondamentale della democrazia sociale su cui si regge il modello della *governance* che il MIUR ha adottato da tempo.

Privilegiare il sistema della *governance* la cui costruzione, al momento, è in fieri e richiede la destrutturazione delle gerarchie burocratiche, vuol dire, infatti, evitare il rischio di attenersi al solo schema "dalla teoria alla prassi"; un rinnovamento autentico deve, invece, considerare l'obsolescenza delle soluzioni dall'alto e privilegiare il credito, ormai riconosciuto, all'interazione "teoria/prassi/teoria".

1. Dal bullismo al cyberbullismo

Il sempre crescente utilizzo di Internet condiziona le relazioni sociali, quelle interpersonali e i comportamenti di tutti, coinvolgendo sia i "nativi digitali" sia i "migranti digitali" e ogni singolo utente, di qualsiasi età, che si trovi costantemente connesso al Web.

Nel momento in cui ci si affaccia al mondo di Internet, non si sta semplicemente acquisendo una via di accesso a nuove forme di informazioni e relazioni: il flusso è, infatti, bidirezionale. Ci si espone, quindi, a una pratica di scambio non banale, che necessariamente comporta dei rischi. La vera sicurezza non sta tanto nell'evitare le situazioni potenzialmente problematiche quanto nell'acquisire gli strumenti necessari per gestirle.

Il confronto è sempre un momento di arricchimento sul piano della conoscenza; ma ciò che è da tener presente, come emerge anche da recenti studi e statistiche, è che spesso e con facilità non si conosce chi sta al di là del monitor. Il confine tra uso improprio e uso intenzionalmente malevolo della tecnologia è sottile: si assiste, per quanto riguarda il bullismo in Rete, a una sorta di tensione tra incompetenza e premeditazione e, in questa zona di confine, si sviluppano quei fenomeni che sempre più frequentemente affliggono i giovani e che spesso emergono nel contesto scolastico. Chi agisce nell'anonimato e nella mancata interazione visiva, inoltre, non ha spesso la consapevolezza e la reale percezione delle offese e degli attacchi che la vittima subisce.

A differenza del bullo tradizionale, nel cyberbullo viene a mancare un feedback diretto sugli effetti delle aggressioni perpetrate a causa della mancanza di contatto diretto con la vittima.

Il cyberbullismo è, dunque, la manifestazione in Rete del fenomeno del bullismo: la tecnologia consente ai bulli di infiltrarsi nelle case e nella vita delle vittime, di materializzarsi in ogni momento, perseguitandole con messaggi, immagini, video offensivi inviati tramite diversi *device,* o pubblicati sui siti web tramite Internet.

Rispetto al bullismo, che vede come attori soggetti con atteggiamenti aggressivi e prevaricatori, il cyberbullismo può coinvolgere chiunque poiché i meccanismi di disinibizione online sono più frequenti e diffusi. Il cyberbullo, grazie agli strumenti mediatici e informatici, ha libertà di fare online ciò che non potrebbe fare nella vita reale, avendo percezione della propria

invisibilità, celandosi dietro la tecnologia e attribuendo le proprie azioni al "profilo utente" che ha creato, in una sorta di sdoppiamento della personalità. Anche le vittime possono a loro volta diventare cyberbulli grazie all'anonimato.

Accanto al cyberbullismo, vanno considerati come fenomeni da contrastare anche il "*cyberstalking*" e il "*sexting*": il *cyberstalking* è un insieme di comportamenti insistenti commessi nei confronti di una vittima che si manifesta o in maniera diretta attraverso continue telefonate, sms, e-mail dal contenuto minaccioso o, in maniera indiretta, attraverso la diffusione online di immagini o recapiti della persona perseguitata, violando l'account della posta privata o del profilo sui *social network* e pubblicando frasi che danneggiano la reputazione della vittima; il *sexting*, invece, è la preoccupante moda, diffusa tra gli adolescenti, di inviare messaggi via *smartphone* ed Internet corredati da immagini a sfondo sessuale.

Alla luce di queste considerazioni, la progettualità relativa alla tutela della sicurezza informatica in generale, e del contrasto al cyberbullismo, in particolare, deve operare su due livelli paralleli: la conoscenza dei contenuti tecnologici e la conoscenza delle problematiche psico-pedagogiche correlate.

E' fondamentale, perciò, far comprendere la nozione basilare secondo cui la propria ed altrui sicurezza in Rete non dipende solo dalla tecnologia adottata (*software anti-virus, antimalware*, apparati vari etc.) ma dalla capacità di discernimento delle singole persone nel proprio relazionarsi attraverso la Rete.

Azioni mirate alla sicurezza nella Rete sono, dunque, necessarie per affrontare tali problematiche: non vanno, infatti, colpevolizzati gli strumenti e le tecnologie e non va fatta opera repressiva di quest'ultime; occorre, viceversa, fare opera d'informazione, divulgazione e conoscenza per garantire comportamenti corretti in Rete, intesa quest'ultima come "ambiente di vita" che può dar forma ad esperienze cognitive, affettive e socio-relazionali. Da qui l'esigenza di definire linee di orientamento destinate al personale della scuola, agli studenti e alle famiglie che contengano indicazioni e riflessioni per la conoscenza e la prevenzione del cyberbullismo e dei fenomeni ad esso riconducibili.

Al fine di un uso consapevole delle tecnologie digitali diventa, dunque, sempre più evidente e necessario per tutte le agenzie di socializzazione promuovere da un lato l'educazione con i media per rendere l'apprendimento a scuola un'esperienza più fruibile e vicina al mondo degli studenti, dall'altro l'educazione ai media per la comprensione critica dei mezzi di comunicazione intesi non solo come strumenti, ma soprattutto come linguaggio e cultura.

Anche la crescente e inarrestabile diffusione dei *social network* tra i giovani è un dato confermato dalle più recenti statistiche. L'espressione *social network* indica tutte le versioni informatiche e virtuali di reti sociali nate attraverso Internet: la dimostrazione della continua evoluzione del panorama delle *community* consiste nella diffusione di strumenti sempre più innovativi che promuovono la costituzione di reti sociali, sfruttando le potenzialità del linguaggio Web 2.0.

Sono state individuate le principali motivazioni che spingono i giovani all'uso dei *social network*: bisogno di connessione per vincere la noia; bisogno di informazione; bisogno di relazione; bisogno di amicizia.

I *social network* offrono, infatti, sistemi di messaggistica istantanea (*instant messaging*), di *dating* (incontri online), di inserimento di curricula e profili professionali in database disponibili sul Web e di accesso alle *community*: è possibile giocare, chattare, condividere foto e video, esperienze e stati d'animo, news e informazioni, interagire con gruppi socio-umanitari e associazioni di volontariato, partecipare a forum di discussione, sentirsi connessi con il mondo, rimanere in contatto con vecchi amici e stringere relazioni con nuovi.

Nell'ambito del contesto scolastico, i *social* possono essere adottati come strumenti di comunicazione validi ed efficaci sia per la divulgazione di materiali didattici, sia per la rilevazione del grado di soddisfazione degli studenti rispetto alle attività scolastiche, sia per la sensibilizzazione all'uso corretto della Rete.

Gli studenti, infatti, devono essere responsabili della propria sicurezza in Rete e per questo diventa indispensabile che maturino la consapevolezza che Internet può diventare una pericolosa forma di dipendenza e che imparino a difendersi e a reagire positivamente alle situazioni rischiose,

acquisendo le competenze necessarie all'esercizio di una cittadinanza digitale consapevole, così come suggerito dai documenti ufficiali dell'Unione Europea.[6]

2. *Norme di buon comportamento in Rete*

La tutela della sicurezza dei ragazzi che si connettono al Web deve rappresentare per le istituzioni scolastiche una priorità per promuovere un uso sicuro e consapevole della Rete attraverso attività di sensibilizzazione, di prevenzione e di formazione.

Al fine di individuare strategie di prevenzione e contrasto al cyberbullismo e promuovere opportune azioni educative e pedagogiche, è necessario conoscere e diffondere le regole basilari della comunicazione e del comportamento sul Web come:

- netiquette e norme di uso corretto dei servizi di Rete (es. navigare evitando siti web rischiosi; non compromettere il funzionamento della Rete e degli apparecchi che la costituiscono con programmi - virus, etc. - costruiti appositamente);
- regole di scrittura per le e-mail (es. utilizzare un indirizzo e-mail personalizzato e facilmente identificabile; descrivere in modo preciso l'oggetto del messaggio; presentare se stessi e l'obiettivo del messaggio nelle prime righe del testo; non pubblicare, in assenza dell'esplicito permesso dell'autore, il contenuto di messaggi di posta elettronica);
- educazione all'utilizzo dei nuovi strumenti per tutelare la *privacy* volti a garantire alle persone maggiore trasparenza e controllo sulle informazioni che condividono sui *social network*[7] e decalogo della *privacy* digitale;

[6] Raccomandazione del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 dicembre 2006 relativa a competenze chiave per l'apprendimento permanente: una delle otto competenze chiave per l'apprendimento permanente è la "competenza digitale".
Comunicazione della Commissione al Parlamento europeo, al Consiglio, al Comitato economico e sociale europeo e al Comitato delle Regioni del 19 maggio 2010 «Un'agenda digitale europea». L'agenda digitale presentata dalla Commissione europea è una delle sette iniziative faro della strategia Europa 2020, che fissa obiettivi per la crescita nell'Unione Europea. L'agenda digitale propone di valorizzare il potenziale delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione (TIC) per favorire l'innovazione, la crescita economica e il progresso.

- individuazione dei comportamenti palesemente scorretti online e uso consapevole dei *social network* anche attraverso la lettura delle *privacy policy*.

3. *Le politiche di intervento del MIUR*

Il MIUR sin dal 2007[8], nell'ambito delle iniziative di prevenzione e di intervento sui fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, ha promosso una specifica Campagna Nazionale di comunicazione attivando una casella di posta[9] e linee telefoniche dedicate per accogliere segnalazioni di casi ma anche richieste di informazioni e consigli. La Campagna prevedeva, inoltre, la realizzazione di un sito web[10] dove è possibile a tutt'oggi reperire strumenti, risposte, suggerimenti sulle nuove forme di bullismo nonché una bibliografia e una filmografia aggiornate sull'argomento.

Nel 2013, si sono aggiunti due *social* tematici pensati e realizzati insieme ai ragazzi[11].

Entrambi sono espressione di piazze virtuali dove poter comunicare e socializzare le proprie esperienze, le proprie emozioni: il primo è per i ragazzi under 13, sotto la guida del docente che è anche amministratore dei contenuti da pubblicare (perché si educa al *social* prima di essere *social*); il secondo è per gli over 14 monitorati dagli Amministratori di pagina: uno spazio aperto, dunque, per parlare non solo di scuola e di università ma anche dei propri interessi. In tal senso lo sforzo messo in campo è sempre sulle parole d'ordine: dialogo, rispetto, comunicazione, ascolto per essere ascoltati e per non essere "bannati". Le sezioni del *social* spaziano su tematiche di vario genere e in ognuna di esse gli studenti possono esprimere le proprie attitudini, commentare le attività già pubblicate e suggerire argomenti nuovi di confronto una vera palestra in cui gli studenti possono acquisire nuove conoscenze contenuti e interagire in Rete, rispettando la *netiquette*.

---

[7] Si sottolinea che anche i maggiori produttori di *social network* hanno prodotto sistemi di controllo per garantire la *privacy* ai fruitori dei loro servizi.

[8] Linee di indirizzo generali ed azioni a livello nazionale per la prevenzione e la lotta al bullismo (D.M. n. 16 del 5 febbraio 2007).

[9] bullismo@istruzione.it

[10] www.smontailbullo.it

[11] www.webimparoweb.eu e www.ilsocial.eu

3.1. Safer Internet Center per l'Italia

Il MIUR, a partire dal 2012 ha aderito al programma comunitario "*Safer Internet*", istituito dal Parlamento Europeo e dal Consiglio dell'Unione Europea con decisione n. 1351/2008/CE.

Il programma prevede:

- la definizione di una serie di azioni strategiche per la promozione di un uso consapevole, sicuro e responsabile di Internet tra i più giovani;

- il finanziamento di interventi a livello europeo e nazionale attraverso la creazione di poli di riferimento nazionali sul tema: "*Safer Internet Center* - Centri nazionali per la sicurezza in Rete".

In Italia, dal 2012 al 2014 è stato realizzato il progetto "Generazioni Connesse – *Safer Internet Centre* Italiano" (SIC) co-finanziato dalla Commissione Europea, coordinato dal MIUR con il partenariato di alcune delle principali realtà italiane che si occupano di sicurezza in Rete: Ministero dell'Interno-Polizia Postale e delle Comunicazioni, Autorità Garante per l'Infanzia e l'Adolescenza, Save the Children Italia, Telefono Azzurro, EDI onlus, Movimento Difesa del Cittadino. Ad agosto 2014, il MIUR ha risposto al nuovo bando europeo del programma CEF (*Connecting Europe Facilities/Telecom*) per gli anni 2015/2016 e da poco ha ultimato le procedure di selezione, con esito positivo da parte della Commissione europea. Nella nuova progettualità la composizione del Consorzio è stata allargata anche ad altri partner che si aggiungono a quelli già in essere: l'Università degli studi di Firenze, l'Università degli studi di Roma "La Sapienza", Skuola.net. Con il SIC II si intende dare continuità alle iniziative e ulteriore impulso alle strategie di intervento avviate in questi anni, sia a livello locale che nazionale e, in un'ottica di rafforzamento delle *Public and Private Partnership*, il MIUR sta includendo anche all'interno dell'*Advisory board* aziende e istituzioni che si occupano non solo della navigazione sicura per i nostri studenti, ma anche della promozione delle opportunità che la Rete offre.

Generazioni Connesse agisce su tre ambiti specifici: la realizzazione di programmi di educazione e sensibilizzazione sull'utilizzo sicuro di Internet (rivolti a bambini e adolescenti, genitori, insegnanti, educatori); la *Helpline*, per supportare gli utenti su problematiche legate alla Rete, e due *Hotlines* per segnalare la presenza online di materiale pedopornografico. Nei due anni

trascorsi, attraverso le attività del SIC, migliaia di bambini, bambine, ragazzi e ragazze hanno avuto la possibilità di riflettere e sperimentarsi in un utilizzo positivo e sicuro dei nuovi media e partecipare a laboratori e percorsi di "*peer education*" consentendo loro di essere i veri protagonisti del progetto.

Gli interventi del SIC hanno, inoltre, coinvolto anche gli insegnanti e le famiglie, formandoli e stimolandoli a rapportarsi con la quotidianità "virtuale" dei propri studenti e/o figli.

Fra i vari compiti affidati al SIC II Italia, la Commissione Europea ha richiesto la costituzione di un *Advisory Board*[12] nazionale con funzioni di coordinamento delle iniziative attinenti al tema.

Tale specifica richiesta ha rappresentato l'occasione per il MIUR di valutare positivamente la costituzione di un "Tavolo interministeriale permanente" allargato ad alcune delle istituzioni pubbliche, alle principali imprese private dell'ICT e ai più diffusi *social network*[13], un organismo istituzionale integrato per l'avvio di una sinergica e fattiva collaborazione nelle attività di prevenzione e promozione di iniziative di contrasto al fenomeno del cyberbullismo e, in generale, di ogni forma di illegalità in Rete.

Il sito web del SIC contiene importanti materiali didattici[14] sviluppati *ad hoc* per le scuole. Collegandosi, infatti, all'indirizzo www.generazioniconnesse.it è possibile scaricare il materiale direttamente in formato digitale per poterlo consultare tramite *pc, tablet* o *smartphone*, oppure stamparlo e distribuirlo a scuola.

[12] L'Advisory Board attualmente risulta composto da: Agenzia Dire, Associazione Cuore e Parole Onlus, Autorità per le Garanzie nelle Comunicazioni, Autorità Garante per la Protezione dei Dati Personali, A.O. Fatebenefratelli e Oftalmico di Milano, MISE-Comitato Media e Minori, Consiglio Nazionale Ordine Assistenti Sociali, Consiglio Nazionale Utenti, Corecom, Facebook, Fastweb, Forum Nazionale delle Associazioni dei Genitori, Forum Nazionale delle Associazioni degli Studenti, Google, Kaspersky lab, H3G, HP Italia, Mediaset, MTV, OSSCOM - Centro di Ricerca sui media e la Comunicazione, Poste Italiane, SKY, Telecom Italia, UNICEF Italia, Vodafone Italia, Wind.

[13] Questo modello di buona pratica per inter-istituzionale è anche richiamato dal DDL 1261 attualmente in esame al Senato.

[14] Oltre al KIT didattico è possibile anche vedere direttamente online la *webserie* realizzata in collaborazione con MTV, consultabile attraverso il sito http://ondemand.mtv.it/serie-tv/se-mi-posti-ti-cancello.

3.2. Il Safer Internet Day: la giornata europea della sicurezza in Rete

La manifestazione internazionale "*Safer Internet Day*" (SID) viene organizzata ogni anno a febbraio dal network europeo INSAFE al fine di promuovere un utilizzo più responsabile delle tecnologie legate ad Internet, specialmente tra i bambini e gli adolescenti. Nel corso degli anni, il SID è diventato un appuntamento di riferimento nel calendario degli eventi sulla sicurezza online, e se la prima edizione è stata celebrata solo in 14 nazioni, attualmente si festeggia in oltre 100 Paesi di ogni parte del mondo. A partire dal 2008 gli eventi sono stati incentrati intorno ad un tema particolare, ogni anno diverso.

In questa giornata, tutte le scuole di ogni ordine e grado, sono invitate ad organizzare, anche in collaborazione con aziende dell'ICT, organizzazioni no profit o Istituzioni che si occupano delle tematiche connesse alla sicurezza in Rete, eventi e/o attività di formazione e informazione destinate agli alunni e alle famiglie, al fine di favorire una maggiore conoscenza delle modalità di uso sicuro della Rete.

Ogni anno, tutte le scuole di ogni ordine e grado, che desiderano organizzare attività per la giornata, possono consultare il sito http://www.saferinternetday.org/web/guest/home, dove è possibile trovare informazioni sul tema, sulle modalità organizzative del SID negli altri Paesi e scaricare immagini o locandine relative alla campagna e il sito www.generazioniconnesse.it per trovare materiale informativo e didattico utile alle attività con gli studenti. Inoltre c'è la possibilità di poter utilizzare anche il logo di Generazioni Connesse sui *leaflet* e sulle pubblicazioni prodotte, attinenti lo specifico tema individuato per l'edizione del SID relativa all'anno scolastico in corso.

Da quest'anno, inoltre, all'interno del sito www.generazioniconnesse.it sarà disponibile un'apposita sezione per raccogliere tutte le iniziative realizzate dai diversi istituti, supportate da report e immagine fotografiche, al fine di creare una raccolta di *best practices* utili per le attività didattiche di tutte le scuole.

3.3. Strumenti di segnalazione

Grazie all'accordo di collaborazione previsto dal SIC nell'ambito del *Safer Internet Centre* tra il MIUR e tutti i componenti dell'*Advisory Board*, sono numerose le modalità attraverso le quali le scuole potranno inoltrare eventuali segnalazioni ed essere accompagnate con assistenza specializzata.

Per segnalare episodi di bullismo e cyberbullismo

Attraverso il numero verde offerto da Telefono Azzurro 1.96.96, in virtù dell'esperienza maturata in oltre 27 anni di attività nell'ascolto di bambini e adolescenti in difficoltà, potranno essere prese in carico le richieste di aiuto di giovani vittime di cyberbullismo. In aggiunta ai servizi già attivi, nei prossimi mesi l'Associazione svilupperà un servizio di *Helpline* attraverso una piattaforma integrata costituita da un insieme di strumenti - telefono, chat, sms, whatsapp e skype - pensati proprio per aiutare i ragazzi a comunicare il proprio disagio e inoltrare eventualmente anche richieste di aiuto utilizzando i mezzi di comunicazione che sono loro più congeniali[15].

Per segnalare la presenza di materiale pedopornografico online

Save the Children mette a disposizione "Stop-It", la *Hotline* attiva dal 2001 all'indirizzo www.stop-it.it, che consente agli utenti della Rete di segnalare la presenza di materiale pedopornografico[16] trovato online. Attraverso procedure concordate, le segnalazioni sono poi trasmesse al Centro Nazionale per il Contrasto alla Pedopornografia su Internet, istituito presso la Polizia Postale e delle Comunicazioni, per consentire le attività di investigazione necessarie.

[15] Il servizio sarà attivo per la gestione delle situazioni di cyberbullismo nell'ambito del progetto SIC, ma anche per la segnalazione di casi di bullismo da parte delle scuole, coerentemente con quanto definito all'interno del più generale protocollo d'intesa siglato con l'Associazione nel marzo 2014 avente l'obiettivo di facilitare la rilevazione tempestiva e l'intervento efficace in tutti i casi di bullismo.

[16] Per la legislazione corrente, anche il materiale prodotto attraverso la pratica del *sexting*, che abbiamo visto essere molto diffusa tra i giovani, è da considerarsi pedopornografico.

4. *Organizzazione territoriale*

Nell'ottica della logica della continuità, il MIUR sta procedendo ad una reinterpretazione della struttura organizzativa creata precedentemente. Fino ad oggi, il punto di riferimento sono stati gli Osservatori Regionali, che hanno svolto un ruolo di supporto alle scuole e di raccordo con Enti pubblici e del Terzo Settore, intesi quali interlocutori privilegiati per rafforzare il sistema di lotta al bullismo.

Il lavoro svolto nel territorio dagli Osservatori Regionali ha contribuito a sensibilizzare le scuole, le istituzioni pubbliche e private, le famiglie e l'opinione pubblica sul grave problema della violenza giovanile nei rapporti tra pari. Gli Osservatori, inoltre, hanno fornito alle scuole varie risorse e predisposto percorsi di formazione e aggiornamento sulle tematiche del bullismo.

Questo patrimonio organizzativo e culturale va, dunque, recuperato e utilizzato per ridefinire strategie di intervento e metodologie operative per il contrasto al bullismo e al cyberbullismo, secondo modelli che rendano trasparenti i processi nonché gli effetti prodotti in rapporto al contesto di azione.

Il MIUR intende promuovere la riorganizzazione delle funzioni e dei compiti fino ad oggi in capo agli Osservatori Regionali per rendere più facilmente accessibili le risorse finanziarie e umane: gli Osservatori, infatti, potrebbero confluire sia nei Centri Territoriali di Supporto (**CTS**), istituiti nell'ambito del Progetto "*Nuove Tecnologie e Disabilità*" dagli Uffici Scolastici Regionali in accordo con il MIUR e collocati, a livello provinciale, presso scuole Polo sia nelle loro articolazioni territoriali.

La scelta di affidare ai CTS le azioni di contrasto si è basata sulla considerazione che questi fenomeni coinvolgono soggetti, bulli e vittime, che vivono una situazione di forte disagio[17] e che richiedono particolari attenzioni.

[17] L'area dello svantaggio scolastico che comprende problematiche diverse viene indicata come area dei Bisogni Educativi Speciali – BES - in altri Paesi europei *Special Educational Needs*.
"*In ogni classe delle nostre scuole ci sono alunni che presentano una richiesta di speciale attenzione per una varietà di ragioni*" (Direttiva Ministeriale del 27 dicembre 2012). Per ulteriori approfondimenti sul tema dei BES vedi anche C.M. del 6 marzo 2013; nota prot. 15551 del 27 giugno 2013; nota prot. 2563del 22 novembre 2013.

I cosiddetti bulli e cyberbulli, infatti, si possono configurare, alla stregua delle loro vittime, come adolescenti che necessitano dell'azione coordinata della comunità educante, almeno in alcune fasi del loro percorso scolastico, per far fronte alle esigenze educative speciali che richiedono misure necessarie per un loro recupero sia da un punto di vista educativo che sociale.

I CTS già costituiscono punti di riferimento per le scuole e coordinano le proprie attività con Province, Comuni, Municipi, Servizi Sanitari, Associazioni culturali, Centri di ricerca, di formazione e di documentazione, assicurando efficienza ed efficacia nella gestione delle risorse disponibili e nell'offerta di servizi per gli alunni con bisogni educativi speciali e, dunque, anche per alunni attori e/o vittime di episodi di bullismo, cyberbullismo, *stalking* e *cyberstalking*.

Tale riorganizzazione potrà ricevere ulteriore impulso dall'attuazione dell'organico dell'autonomia per l'attuazione dei piani triennali dell'offerta formativa previsto dal disegno di legge "La Buona Scuola", laddove si prevede (comma 1) *"l'organico dell'autonomia è strumentale alla realizzazione delle esigenze curriculari, extracurriculari, formative ed organizzative delle istituzioni scolastiche come espresse nei piani triennali"*.

Per quanto concerne la ridefinizione di compiti e ruoli dei CTS e delle loro articolazioni territoriali, la materia sarà oggetto di un successivo atto direttoriale.

Nei CTS sarebbe utile individuare alcuni docenti referenti formati sulle problematiche relative alle nuove forme di devianza giovanile (bullismo, cyberbullismo, *stalking* e *cyberstalking*), in possesso di competenze tali da poter supportare concretamente le scuole in rete e i docenti con interventi di consulenza e di formazione mirata, assicurando anche il monitoraggio delle attività poste in essere e la raccolta di buone pratiche.

I docenti "esperti" di ciascun Centro collaboreranno con specifiche figure professionali, già incardinate in altre strutture/Enti (il Rappresentante regionale del Garante dell'Infanzia e dell'Adolescenza, il Rappresentante territoriale della Polizia Postale e delle altre forze dell'ordine interessate, i Rappresentanti del mondo Accademico, i Rappresentanti dell'associazionismo e del

privato sociale) che sul territorio operano per la prevenzione e la lotta al bullismo e al cyberbullismo,[18] con le quali le reti sottoscriveranno accordi e protocolli di intesa.

In un clima di partecipazione collaborativa tra tutti soggetti presenti sul territorio a vario titolo coinvolti nella prevenzione del disagio giovanile, i CTS saranno informati non solo delle situazioni di bullismo e cyberbullismo da parte delle scuole del territorio ma anche delle segnalazioni arrivate ai servizi elencati in precedenza.

Nella fase di riorganizzazione della struttura dei CTS sarà, pertanto, centrale il ruolo delle scuole organizzate in rete: gli stessi problemi emergenti dai contesti territoriali stimoleranno i Centri a ricercare le risposte più adeguate e a predisporre risorse *ad hoc*.

Fondamentale sarà, infine, la funzione della cabina di regia nazionale del MIUR capofila di altri Ministeri/Enti coinvolti negli interventi di sensibilizzazione, prevenzione e contrasto al bullismo e al cyberbullismo nonché di monitoraggio delle azioni avviate.

5. *Azioni mirate delle scuole rivolte agli studenti e alle loro famiglie*

Nell'ambito dell'azione propositiva delle reti, va sottolineata l'importanza delle iniziative e dei progetti che le singole istituzioni scolastiche metteranno in atto. Alle scuole, infatti, quali istituzioni preposte al conseguimento delle finalità educative, è affidato il compito di individuare e contrastare i fenomeni del bullismo e del cyberbullismo, qualora siano già presenti, e di realizzare interventi mirati di prevenzione del disagio, ponendo in essere specifiche azioni culturali ed educative rivolte a tutta la comunità scolastica, ivi comprese le famiglie, in risposta alle necessità individuate.

Le singole istituzioni scolastiche avranno cura di integrare l'offerta formativa con attività finalizzate alla prevenzione e al contrasto del bullismo e del cyberbullismo, nell'ambito delle tematiche afferenti a Cittadinanza e Costituzione per tradurre i "saperi" in comportamenti

[18] Con successive note da emanare a cura della Direzione Generale per lo Studente, l'Integrazione e la Partecipazione saranno fornite indicazioni operative per l'istituzione dei nuclei presso gli USR e dei gruppi di lavoro presso i CTS.

consapevoli e corretti, indispensabili a consentire alle giovani generazioni di esercitare la democrazia nel rispetto della diversità e delle regole della convivenza civile. Le indicazioni relative ad un utilizzo sicuro della Rete da parte degli studenti potranno essere oggetto di specifici moduli didattici, da inserire nel Piano dell'Offerta Formativa (POF). Tutti i componenti della comunità educante, infatti, sono chiamati a dare comunicazione immediata di comportamenti legati al cyberbullismo, anche non verbali, a tutti i soggetti coinvolti (Collegio dei docenti, Consiglio d'istituto, famiglie) e collaboreranno alla predisposizione di misure finalizzate ad un utilizzo corretto della Rete e degli strumenti informatici nel Regolamento di Istituto. Infine, in presenza di adeguate risorse umane e strumentali, ciascuna istituzione scolastica o rete di scuole metterà a disposizione strumenti di supporto alle attività didattiche dei docenti (forum di discussione, blog e lezioni online).

La strategia di contrasto dei fenomeni del bullismo dovrebbe essere costituita, quindi, già a partire dalle scuole primarie, da un insieme di misure di prevenzione rivolte agli studenti di varia tipologia. Ogni istituzione scolastica, anche in rete con altre scuole, sulla base delle risorse umane e finanziarie disponibili e in collaborazione con enti e associazioni territoriali in un'ottica di sinergia interistituzionale, è chiamata a mettere in campo le necessarie azioni preventive e gli accorgimenti tecnici e organizzativi per far sì che l'accesso alle Rete dai *device* della scuola sia controllato e venga dagli studenti percepito come tale.

E' auspicabile che le singole istituzioni scolastiche, tra le specifiche azioni da programmare possano prevedere le seguenti:

- coinvolgimento di tutte le componenti della comunità scolastica nella prevenzione e nel contrasto del bullismo e del cyberbullismo, favorendo la collaborazione attiva dei genitori;
- aggiornamento del Regolamento di Istituto con una sezione[19] dedicata all'utilizzo a scuola di computer, *smartphone* e di altri dispositivi elettronici[20];

[19] Un modello di riferimento può essere costituito dal Codice di condotta inserito nel progetto europeo *Safer Internet Centre II* (http://www.generazioniconnesse.it).

- comunicazione agli studenti e alle loro famiglie sulle sanzioni previste dal Regolamento di Istituto nei casi di bullismo, cyberbullismo e navigazione online a rischio;
- somministrazione di questionari agli studenti e ai genitori finalizzati al monitoraggio, anche attraverso piattaforme online con pubblicazione dei risultati sul sito web della scuola, che possano fornire una fotografia della situazione e consentire una valutazione oggettiva dell'efficacia degli interventi attuati;
- percorsi di formazione tenuti da esperti rivolti ai genitori sulle problematiche del bullismo e del cyberbullismo impostati anche sulla base dell'analisi dei bisogni;
- ideazione e realizzazione di campagne pubblicitarie attraverso messaggi video e locandine informative;
- creazione sul sito web della scuola di una sezione dedicata ai temi del bullismo e/o cyberbullismo in cui inserire uno spazio riservato alle comunicazioni scuola-famiglia e una chat dedicata gestita dagli studenti eventualmente attraverso i loro rappresentanti;
- apertura di uno Sportello di ascolto online e/o *face to face* presso ciascuna scuola sede di CTS;
- utilizzo di procedure codificate per segnalare alle famiglie, Enti e/o organismi competenti i comportamenti a rischio;
- valorizzazione del ruolo del personale scolastico e, in particolare, degli assistenti tecnici al fine di un utilizzo sicuro di Internet a scuola;

6. *La formazione degli insegnanti*

La formazione in ingresso e in servizio è senza dubbio il cardine per assicurare l'adeguatezza della professionalità docente ai bisogni formativi ed educativi degli studenti.

[20] Linee di indirizzo e indicazioni in materia di utilizzo di «telefono cellulari» e di altri dispositivi elettronici durante l'attività didattica, irrogazione di sanzioni disciplinari, dovere di vigilanza e di corresponsabilità dei genitori e dei docenti. (D.M. n. 30 del 15 marzo 2007).

Alle istituzioni scolastiche è stata da tempo riconosciuta la discrezionalità decisionale nella progettazione della formazione e dell'aggiornamento degli insegnanti, nonché nell'attuazione di processi innovativi riguardanti le metodologie didattiche. L'autonomia funzionale dà, infatti, alle scuole ampi margini di azione per ben operare, al fine di realizzare gli obiettivi strategici del MIUR.

Le scuole sono tenute a motivare e ben documentare le loro scelte educative, alla luce dei bisogni formativi del personale scolastico e dei particolari problemi che emergono quotidianamente.

Le scuole, infatti, sono luoghi strategici deputati a dare risposte adeguate anche alle problematiche del bullismo e del cyberbullismo ed è il MIUR che ha il compito di supportare ogni iniziativa che possa fornire al personale della scuola, in primo luogo ai docenti, tutti gli strumenti di tipo psico-pedagogico, giuridico, sociale per riconoscere i segnali precursori dei comportamenti a rischio e prevenire e contrastare le nuove forme di prevaricazione e di violenza giovanile.[21]

Ne deriva la necessità di attivare un modello innovativo di formazione integrata per dirigenti, docenti e personale ATA che sia coerente con la normativa vigente in materia di ordinamenti e che risponda all'esigenza di adottare adeguate strategie preventive al fine di proteggere gli studenti da comportamenti devianti perpetrati anche attraverso il Web.[22]

Prioritario, infatti, appare il coinvolgimento degli insegnanti ai quali vanno rivolti moduli di formazione che rafforzino le competenze necessarie a individuare tempestivamente eventuali risvolti psicologici conseguenti all'uso distorto delle nuove tecnologie e alla violenza in contesti faccia a faccia. I docenti possono divenire "antenne in grado di captare i segnali anomali" e vanno messi nella condizione di poter esercitare il loro ruolo di riferimento e di ascolto anche attraverso l'utilizzazione di reti di supporto, interne ed esterne alla scuola, che nella formazione trovano uno degli strumenti più efficaci.

I contenuti della formazione, infatti, saranno da un lato di natura psico-pedagogica, utili a comprendere e gestire le situazioni di bullismo e finalizzati ad una vera e propria alfabetizzazione nella gestione dei conflitti; dall'altro devono prevedere conoscenze più prettamente connesse con le

[21] Cfr. comma d, art.16 L.128/2013 "Formazione personale scolastico": "*...aumento delle competenze relative all'educazione all'affettività, rispetto delle diversità e delle pari opportunità di genere e al superamento degli stereotipi di genere....*".

[22] Si segnala l'opportunità di inserire nel piano di formazione anche un'adeguata conoscenza degli strumenti di tutela online offerti dai principali operatori della Rete.

tecnologie dell'informazione e della comunicazione, le modalità di utilizzo che ne fanno i ragazzi e le ragazze, gli strumenti che usano, i rischi che corrono e le misure più adatte per prevenirli.

Tali obiettivi e contenuti potranno rientrare, in primo luogo, nei percorsi di formazione in ingresso dei neo assunti[23], in particolare attraverso specifici ambiti di approfondimento all'interno delle 50 ore previste dalla normativa citata in nota.

Le stesse tematiche, rintracciabili anche sul sito istituzionale dedicato ai fenomeni del bullismo e cyberbullismo www.generazioniconnesse.it, potranno essere fruite inoltre per la formazione in servizio, non obbligatoria, di competenza delle istituzioni scolastiche autonome che predispongono annualmente un piano di formazione finalizzato allo sviluppo professionale dei docenti e rispondente alle norme e alle direttive previste a livello nazionale sui temi della formazione del personale della scuola. Sempre nell'ambito delle opportunità formative programmate dal MIUR in materia di prevenzione dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo, una delle azioni previste nell'ambito del PNSD - Piano Nazionale Scuola Digitale è la realizzazione dei già citati Poli Formativi finalizzati ad erogare sul territorio nazionale iniziative di formazione e di aggiornamento specifico rivolte sia ai docenti formatori che agli insegnanti in formazione, sui temi dell'innovazione didattica, sull'uso delle TIC in classe e sulla conseguente modifica degli ambienti di apprendimento. I Poli Formativi offriranno, nell'ambito delle azioni di informazione, sensibilizzazione, formazione e aggiornamento dei formatori, una maggiore diffusione delle tematiche della sicurezza in Rete.[24]

La formazione deve avviare, dunque, un concreto processo di *feed-back* autovalutativo che comporti la revisione delle prassi metodologiche e didattiche adottate e promuova nei docenti la consapevolezza di un nuovo modo di essere educatori ed esploratori del "quotidiano virtuale" degli studenti, spesso inconsapevoli dei pericoli non sempre tangibili della Rete.

---

[23] Nota prot. n. 6768 del 27 febbraio 2015 della Direzione Generale per il Personale Scolastico avente ad oggetto "Piano di formazione del personale docente neoassunto per l'anno scolastico 2014-2015".

[24] ODG n° G11.102 approvato in Senato nel corso della conversione in legge del DDL n. 1150 "...si impegna il Governo, in relazione all'articolo 11 del decreto 104/2013, a prevedere in tempi brevi azioni di formazione del personale della scuola secondaria di primo e secondo grado, con risorse a disposizione del MIUR, volte a informare e tutelare gli alunni da possibili criticità derivanti dall'utilizzo della Rete e dei *social network*..".

Innovazione radicale, quindi, per docenti e formatori che impone loro una preparazione specifica per rispondere ai nuovi stili cognitivi e comunicativi degli studenti.[25] Ne scaturisce il ruolo fondamentale che deve assumere la Comunità scolastica nel guidare gli studenti verso la consapevolezza dei propri diritti e doveri di "cittadini virtuali".

Al riguardo è opportuno sottolineare che già nello Statuto delle studentesse e degli studenti della scuola secondaria, la Scuola è definita come "*comunità di dialogo, di ricerca, di esperienza sociale, informata ai valori democratici e volta alla crescita della persona in tutte le sue dimensioni. In essa ognuno, con pari dignità e nella diversità dei ruoli, opera per garantire la formazione alla cittadinanza, la realizzazione del diritto allo studio, lo sviluppo delle potenzialità di ciascuno e il recupero delle posizioni di svantaggio, in armonia con i principi sanciti dalla Costituzione (...)*".

Risulta, pertanto, fondamentale attribuire un maggiore protagonismo alle studentesse e agli studenti, primi attori di ogni azione di contrasto e di prevenzione. Le ragazze e i ragazzi devono entrare nei processi, sentirsi parte di un tutto ed esercitare un ruolo attivo, affinché le azioni previste dalle presenti linee di orientamento possano risultare realmente efficaci.

Il Ministro

Stefania Giannini

[25] I percorsi formativi da organizzare presso i CTS in modalità *blended* (e/o altro) dovranno essere inseriti nel Piano annuale di aggiornamento delle istituzioni scolastiche e puntare a far acquisire le conoscenze e le competenze relative a: aspetti psicologici, sociali e giuridici dei fenomeni di bullismo e cyberbullismo; potenzialità, criticità e pericoli del mondo virtuale; regole di base della comunicazione e del comportamento sul Web (*netiquette*, norme sulla *privacy* digitale); strategie per l'osservazione, la rilevazione precoce dei segnali precursori dei comportamenti a rischio e per la creazione di ambienti di apprendimento facilitanti attraverso le metodologie della *peer-education*, del *cooperative learning*, del *learning by doing* e per la progettazione di interventi didattici finalizzati all'inclusione e alla convivenza civile anche attraverso l'utilizzo delle ICT e dei principali servizi di *networking*.